Descrição do serviço

Instalação de uma biblioteca ou carregador automático de banda PowerVault™ da Dell

SKUs de assistência

Consultar Anexo A

Descrição dos serviços

Esta assistência trata da instalação de uma única biblioteca ou carregador automático de banda PowerVault™ e ligação a um único sistema anfitrião PowerEdge™ ou PowerVault da Dell (a "Assistência" ou "Serviços"), conforme estipulado mais detalhadamente nesta Descrição do serviço. Esta Assistência inclui a instalação física da biblioteca ou carregador automático num rack suportado pela Dell, instalação de um único Adaptador de bus anfitrião ("HBA") num sistema anfitrião da Dell, ligação da biblioteca ou carregador automático a um único sistema anfitrião da Dell e validação da funcionalidade das unidades de banda e robótica (apenas em sistemas anfitriões com base em Microsoft® Windows®).

Esta Assistência será fornecida durante o horário comercial normal da Dell, de segunda a sexta-feira (das 8:00 às 18:00, hora local do Cliente), salvo especificação em contrário no Anexo B. Quaisquer serviços para além do horário comercial normal da Dell serão incluídos na factura do Cliente. Não serão executadas quaisquer actividades de assistência durante feriados locais, estaduais e/ou nacionais, excepto se assim acordado com a equipa de vendas e o gestor de projectos da Dell.

Passos principais da assistência

- **Implementação:**
  1. Instalação do subsistema da biblioteca ou carregador automático:
     a. Desembale e inspeccione todo o hardware antes da instalação.
     b. Verifique se o Cliente tem as tomadas de energia correctas e espaço físico suficiente para a instalação.
     c. Para instalação num rack:
        i. Monte o hardware do rack necessário, como calhas, suportes e tabuleiro no rack.
        ii. Instale PDU(s) no rack, conforme necessário para a configuração adequada da energia da biblioteca e do carregador automático.
        iii. Instale e encaminhe os cabos de energia para a biblioteca ou carregador automático.
     d. Para instalação num local diferente do rack:
        i. Coloque o carregador automático em estreita proximidade com o sistema anfitrião.
        ii. Ligue os cabos de energia.
     e. Remova todas as embalagens/restrições interiores da biblioteca ou carregador automático.
  2. Ligue as unidades aos sistemas anfitriões.
  3. Para unidades de banda SCSI, ligue e termine as unidades de acordo com o manual do utilizador.
  4. Ligue a biblioteca ou carregador automático de banda e assegure-se de que não há falhas visíveis.
  5. Execute um teste automático.
  6. Configure a biblioteca, seguindo o manual de instalação.
  7. Se uma funcionalidade de gestão remota estiver presente:
     a. Ligue a porta Ethernet à rede do Cliente.
     b. Configure os parâmetros de gestão de acordo com os requisitos do Cliente.
  8. Se uma funcionalidade de partição estiver disponível, assegure-se de que a biblioteca está dividida como uma partição.
  9. Se a funcionalidade da página inicial de correio electrónico estiver presente:
     a. Configure as definições de correio electrónico:
     b. Utilize um correio electrónico de teste para assegurar a conectividade correcta através da rede do Cliente.
  10. Preparação do sistema anfitrião:
      a. Valide que o sistema anfitrião concluirá um encerramento e reinício bem sucedidos.
      b. Instale o HBA suportado pela Dell no sistema anfitrião, se necessário.
      c. Verifique a conformidade da revisão do firmware do controlador HBA.

11. Ligue o servidor ao carregador automático e unidades, assegurando uma terminação adequada do cabo.
12. Remova todo o material de acondicionamento para uma área designada pelo Cliente, próxima (no espaço de 10 metros) da localização da instalação, ou fale com o Cliente para ele o fazer.

- **Testes:**
  1. Verifique se o sistema anfitrião pode visualizar as unidades de banda e robótica.
  2. Num sistema anfitrião com base em Microsoft Windows, execute o software de diagnóstico para verificar se as unidades e a robótica estão a funcionar correctamente.
- **Encerramento de projectos:**
  1. Realize uma breve sessão de orientação do produto e reveja a documentação associada com o Cliente. Esta descrição geral não substitui quaisquer cursos de formação disponibilizados pela Dell para este produto.
  2. Obtenha o reconhecimento por parte do Cliente dos Serviços realizados.

Não incluído nesta Assistência

- Cablagens de rede ou quaisquer outras actividades relacionadas com o ambiente ou a energia.
- Encaminhamento de cabos entre salas, através de condutas ou do tecto.
- Instalação de qualquer software ou sistema operativo ("SO") em quaisquer sistemas anfitriões.
- Instalação e/ou configuração de aplicações de software de backup em banda.
- Quaisquer actividades que não sejam aquelas especificamente indicadas nesta Descrição do serviço.

Responsabilidades do Cliente

- **Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente como a Dell possam aceder e utilizar o Produto Suportado, os dados nele contidos e todos os componentes de hardware e software nele incluídos, para a prestação desses Serviços. Se o Cliente ainda não tem essa permissão, é da responsabilidade do mesmo obtê-la, por sua conta, antes de solicitar esses Serviços à Dell.
- **Cooperação com o analista ao telefone e com o técnico no local.** O Cliente concorda em cooperar com o analista da Dell ao telefone e com os seus técnicos no local e seguir as suas instruções. A experiência tem revelado que a maioria dos problemas e erros de sistema podem ser corrigidos pelo telefone, como resultado de uma cooperação próxima entre o utilizador e o analista ou técnico.
- **Versões suportadas.** O Cliente tem de manter o software e o(s) Produto(s) Suportado(s) nos níveis de configuração ou versão mínimos especificados pela Dell, tal como especificado no PowerLink para o Armazenamento da Dell | EMC ou como especificado em www.support.dell.com para os Produtos Suportados. O Cliente também tem de assegurar a instalação de peças de substituição, correcções, actualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, de forma a manter as condições necessárias para usufruir deste Serviço.
- **Garantias de outros fabricantes.** Estes Serviços podem requerer o acesso da Dell a hardware ou software que não tenham sido fabricados pela Dell. As garantias de alguns fabricantes podem ser anuladas caso a Dell ou qualquer outra pessoa, que não o fabricante, realize qualquer intervenção no hardware ou software. É da responsabilidade do Cliente garantir que as intervenções de Serviços da Dell não afectam tais garantias ou, caso afectem, que o efeito é aceite pelo Cliente. A DELL NÃO ASSUME QUALQUER RESPONSABILIDADE PELAS GARANTIAS DE OUTROS FABRICANTES OU POR QUALQUER EFEITO QUE A ASSISTÊNCIA DA DELL POSSA TER NESSAS GARANTIAS.
- **Obrigações no local.** Sempre que os Serviços requeiram intervenção no local, o Cliente deve garantir o acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e ao(s) Produto(s) Suportado(s). Por acesso suficiente entende-se um espaço de trabalho amplo, electricidade e uma linha telefónica local. Também devem ser fornecidos um monitor ou visor, um rato (ou dispositivo indicador) e um teclado (SEM custos para a Dell), caso o sistema não inclua esses itens.
- Coloque a biblioteca ou carregador automático na área mais próxima onde será instalado.
- Assegure-se de que todos os requisitos ambientais e operacionais são adequadamente direccionados antes da instalação do carregador automático.
- Forneça uma linha de acesso Ethernet para a funcionalidade de gestão remota, conforme necessário.
- Remova o material de acondicionamento e outros detritos.

Responsabilidades de backup de dados pelo cliente

Faça um backup de todos os dados e programas existentes em todos os sistemas afectados antes da prestação deste Serviço. A DELL NÃO É RESPONSÁVEL PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS, ou pela impossibilidade de utilização de sistemas que resulte da intervenção de serviços ou suporte, ou por qualquer acto ou omissão, incluindo negligência, por parte da Dell ou de um prestador de serviços externo.

Descrição geral dos Termos e Condições

Este contrato ("Contrato" ou "Descrição do serviço") é celebrado entre o cliente ("Cliente") e a entidade Dell identificada na factura do Cliente. No âmbito deste Contrato, o termo "Dell" deverá significar Dell Marketing L.P. ou, se aplicável, a entidade Dell identificada na factura do Cliente. Ao subscrever estes Serviços (conforme aqui definidos) da Dell, o Cliente concorda em cumprir todos os termos e condições indicados neste documento. O Cliente concorda que a renovação, modificação, extensão ou continuidade da utilização dos Serviços para além do período inicial está sujeita à Descrição do Serviço existente nessa altura, disponível para consulta em www.dell.com/servicecontracts.

- **Compradores directos e utilizadores finais que adquirem serviços Dell a um revendedor.** Este Serviço é fornecido relativamente ao contrato independente de serviços principais ao cliente assinado com a Dell ou, à falta deste contrato, o Contrato de Serviços Principais ao Cliente standard da Dell ("CMSA"), que pode obter em www.dell.com/servicecontracts e está aqui incluído na sua íntegra para consulta.
- **Parceiros PartnerDirect Registados ou Certificados e Revendedores.** Este Serviço é fornecido para revenda por revendedores autorizados e está relacionado com os Termos e Condições da Dell de venda para pessoas ou entidades que compram para fins de revenda, que podem ser obtidos em www.dell.com/servicecontracts e estão aqui incluídos na sua íntegra para consulta.
- **Contrato de licença e Política de utilização aceitável de serviços Dell.** A utilização de serviços de software alojados, serviços de subscrição e ferramentas de software pelo Cliente (incluindo qualquer pessoa autorizada pelo Cliente a utilizar os Serviços), um revendedor autorizado Dell ou fornecedor de serviços de gestão relacionados com este Contrato está limitada aos termos de utilização adicionais (incluindo políticas de utilização aceitáveis) disponíveis em www.dell.com/AUP e aqui incluídos na sua totalidade como referência.

Informações adicionais importantes

A. **Subcontratação.** A Dell poderá subcontratar este Serviço e/ou Descrição do Serviço a outros prestadores de serviços qualificados.
B. **Cancelamento.** Sem prejuízo do disposto na política vigente de devolução de produtos e serviços para a localização geográfica do Cliente, o Cliente poderá cancelar este Serviço dentro de um prazo específico depois de ter recebido o Produto Suportado, enviando à Dell um aviso de cancelamento por escrito. Se o Cliente cancelar este Serviço dentro desse prazo será totalmente reembolsado pela Dell, excluindo o reembolso de custos de reclamações relacionadas com a prestação de serviços de suporte, quando aplicável, ao abrigo desta Descrição do Serviço. Se, contudo, esse prazo tiver terminado após a recepção do Produto Suportado, o Cliente não pode cancelar este Serviço, excepto se previsto na legislação estadual/nacional/regional aplicável, que não pode ser alterada pelo contrato.

A Dell pode cancelar este Serviço em qualquer altura durante o período de vigência do mesmo por qualquer uma das seguintes razões:

1. Incumprimento pelo Cliente do pagamento do preço total deste Serviço de acordo com os termos da factura;
2. Recusa do Cliente em cooperar com o analista assistente ou técnico no local; ou
3. Incumprimento pelo Cliente de todos os termos e condições definidos nesta Descrição do Serviço.

Se a Dell cancelar este Serviço, enviará ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito para o endereço indicado na factura do Cliente. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efectiva de cancelamento, que não será inferior a dez (10) dias a contar da data de envio do aviso de cancelamento ao Cliente pela Dell, salvo se a legislação local determinar outros requisitos de cancelamento que não podem ser alterados pelo contrato. SE A DELL CANCELAR ESTE SERVIÇO EM CONFORMIDADE COM ESTE PARÁGRAFO, O CLIENTE NÃO TERÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PAGOS OU DEVIDOS À DELL.

C. **Limitações ao suporte.** A Dell não poderá ser responsabilizada por quaisquer falhas ou atrasos no desempenho resultantes de circunstâncias que escapem ao seu controlo. O serviço cobre apenas as utilizações para as quais o Produto Suportado foi concebido.
D. **Propriedade das peças de substituição.** Todas as peças de substituição da Dell, removidas do Produto Suportado e devolvidas à Dell, tornam-se propriedade da Dell. O Cliente terá de pagar à Dell eventuais peças de substituição removidas do Sistema e conservadas pelo Cliente (excepto no caso das unidades de disco rígido de sistemas abrangidos pelo serviço Mantenha a sua unidade de disco rígido) ao preço de venda actual, caso o Cliente tenha recebido peças de substituição da Dell. A Dell utiliza peças novas e recondicionadas de vários fabricantes nas reparações cobertas pela garantia.

E. **Serviços opcionais.** Podem estar disponíveis para aquisição serviços opcionais (incluindo serviços de suporte no local, de instalação, de consultoria, de gestão e serviços profissionais de suporte ou de formação) da Dell, que variam consoante a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem requerer um contrato em separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos em conformidade com este Contrato.
F. **Prazo e renovação.** O Cliente terá direito à prestação de Serviços para o período indicado na factura do Cliente da Dell. Antes de terminar o período de vigência dos serviços, o Cliente poderá alargar este período, dependendo das opções disponíveis e aplicáveis nesse momento e de acordo com os procedimentos da Dell nessa altura.

Além disso, a Dell pode, por sua opção, propor a renovação deste Serviço através do envio de uma factura ao Cliente para efeitos de renovação. O Cliente pode, por sua opção (quando permitido por lei), concordar com a renovação dos Serviços através do pagamento da factura até à data de liquidação. O pagamento de facturas de renovação indicará que o Cliente pretende alargar o prazo deste Serviço. Ao renovar este Serviço, o Cliente concorda que os termos aplicáveis naquele momento serão aplicados ao período de renovação. Se o Cliente optar por não pagar uma factura de renovação, os Serviços serão cessados a partir da data do prazo definido na factura original ou na factura mais recente paga pelo Cliente.

Appendix A

US UNY SKU

SKU	Description	Partner
985-2267	Installation of a Dell PowerVault Tape Autoloader or Library, MWT	DSP

US QLX SKU

SKU	Description	Partner
985-9518	Installation of a Dell PowerVault Tape Autoloader or Library, MWT	DSP

LA SKU

SKU	Description	Partner
926-6429	Installation of a Dell PowerVault Tape Autoloader or Library, MWT	DSP

BZ SKU

SKU	Description	Partner
926-1069	Installation of a Dell PowerVault Tape Autoloader or Library, MWT	DSP

EMEA SKU

SKU	Description	Partner
683-14361	Installation of a Dell PV Tape Autoloader or Library, MWT	DSP

APJ POS SKU

SKU	Description	Partner
683-15615	Installation of a Dell PowerVault™ Tape Autoloader or Library (Mediumweight)	DSP
683-15669	Installation of a Dell PowerVault™ Tape Autoloader or Library (Mediumweight)-Macau/Brunei	DSP

APJ APOS SKU

SKU	Description	Partner
683-15642	Installation of a Dell PowerVault™ Tape Autoloader or Library (Mediumweight)	DSP
683-15696	Installation of a Dell PowerVault™ Tape Autoloader or Library (Mediumweight)-Macau/Brunei	DSP

Anexo B

Excepções ao horário comercial da Dell

País	Horário comercial da Dell
Ilhas Virgens, Santa Lúcia, São Cristóvão, São Vicente, Trindade, Resto das Caraíbas de língua inglesa	07:00 às 16:00
Baamas, Barbados, Belize, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Ilhas Caimão, Ilhas Turcas e Caicos, Jamaica, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Salvador, Suriname	08:00 às 17:00
Antilhas Neerlandesas, Austrália, Bermudas, China, Coreia, Haiti, Hong Kong, Índia, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia, Taiwan	09:00 às 17:00
Argentina, Paraguai, Uruguai	09:00 às 18:00
Bolívia, Chile	09:00 às 19:00